Einsatz eines KI-gestützten Sprachassistenten zur Entgegennahme eingehender Anrufe

1) Service-Anbieter

Zur automatisierten Bearbeitung telefonischer Anfragen setzen wir eine KI-Telefonassistenz-Software des folgenden Anbieters ein: IONOS SE, Elgendorfer Straße 57, 56410 Montabur, Deutschland.

2) Verarbeitungen

Ausschließlich auf Basis Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO, die unmittelbar zu Beginn des Gesprächs abgefragt wird, verarbeitet die Software Gesprächsinhalte durch Aufzeichnung, Transkription und/oder Dokumentation in unserem Auftrag, um Ihr Anliegen zu erfassen, weiterzuleiten oder zu beantworten. Dabei kommen automatische Spracherkennung (Speech-to-Text), semantische Analyse (Natural Language Processing) und ggf. Textgenerierung (Text-to-Speech) zum Einsatz.

Ferner können auch technische Verbindungsinformationen (Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer) verarbeitet werden, die allerdings keinen direkten Personenbezug aufweisen.

3) Nutzerprofile

Zur Verbesserung der Sprachverarbeitung können pseudonymisierte Anruferprofile zu Trainingszwecken erstellt werden. Die Pseudonymisierung schließt eine direkte Personenbeziehbarkeit grundsätzlich aus.

Die Speicherung erfolgt nur so lange, wie es für die genannten Zwecke erforderlich ist. Anschließend werden die Daten automatisch gelöscht oder - im Falle der Erstellung von Nutzungsprofilen - pseudonymisiert.

4) AV-Vertrag

Wir haben mit dem Anbieter einen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen, der die Daten von Anrufern schützt und eine Weitergabe an unberechtigte Dritte untersagt.

5) Betroffenenrechte

Das geltende Datenschutzrecht gewährt Ihnen in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten uns gegenüber die nachstehenden Betroffenenrechte (Auskunfts- und Interventionsrechte), wobei für die jeweiligen Ausübungsvoraussetzungen auf die angeführte Rechtsgrundlage verwiesen wird:

- Auskunftsrecht gemäß Art. 15 DSGVO;
- Recht auf Berichtigung gemäß Art. 16 DSGVO;
- Recht auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO;

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de

- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO;
- Recht auf Unterrichtung gemäß Art. 19 DSGVO;
- Recht auf Datenübertragbarkeit gemäß Art. 20 DSGVO;
- Recht auf Widerruf erteilter Einwilligungen gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO;
- Recht auf Beschwerde gemäß Art. 77 DSGVO.

Copyright © 2026, IT-Recht-Kanzlei GmbH & Co. KG · Alter Messeplatz 2 · 80339 München
www.it-recht-kanzlei.de